

**KAJIAN PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN DAN
LAYANAN PURNA JUAL PADA PT. PALOMA CITRA INTERNASIONAL
(Studi Kasus: Bagian Marketing PT. Paloma Citra Internasional)**



Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Ahli Madya Pada Program Studi Diploma III
Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Oleh :

VIA ANTA
NIM F3214073

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2017**

ABSTRAK

“KAJIAN PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN DAN LAYANAN PURNA JUAL PADA PT. PALOMA CITRA INTERNASIONAL”

VIA ANTA

F3214073

Tujuan dari laporan tugas akhir ini adalah untuk mempermudah perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan secara terstruktur melalui prosedur penanganan komplain yang efektif dan memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan keluhan melalui media yang disediakan.

Metode penelitian yang dipakai adalah observasi, wawancara yang dilaksanakan dengan bapak Joko Santosa selaku direktur perusahaan dan analisis pembahasan secara deskriptif dengan cara kualitatif yaitu dengan cara mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data dan kemudian menyajikannya dengan bentuk yang baik dan menjelaskan dengan keadaan yang sesungguhnya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh hasil wawancara bahwa prosedur penanganan komplain dilakukan dengan menerima keluhan terlebih dahulu dan selanjutnya dilakukan tindak lanjut dengan melakukan perbaikan terhadap hal yang dikomplainkan. Diketahui juga faktor faktor yang sering menjadi penyebab komplain, yaitu : 1). Kerusakan pada rumah, 2). Lama pengerjaan, 3). Proses akad dengan bank. Dalam proses perbaikan perusahaan sering mengalami kendala dalam menyelesaikan masalah, kendala-kendala tersebut menyebabkan proses pengerjaan jadi terhambat sehingga sering melebihi dari jangka waktu yang telah ditentukan perusahaan.

Kata Kunci : komplain, kepuasan, pelayanan, asuransi dan layanan purna jual.

ABSTRACT

THE STUDY OF CUSTOMER COMPLAINT HANDLING AND SERVICE PROCEDURE AFTER SALES PT.PALOMA CITRA INTERNASIONAL

VIA ANTA

F3214073

The objective of the study is to make the company handle customer complaint in a structural through the customer complaint handling procedure which effective and give the easiness to the customer in convey the complaint through the available media.

The methods of the study are observation, interview with the director of the company, Mr. Joko Santosa. The method of the data analysis is qualitative method. The way to analysis data are collecting, process, data analysis, and show the data into a good and original data.

The result of the interview show that the first procedure of complaint handling is receive the complaint then resolve the things which become the complaint. There are many factor that causes the complaint, those are: 1) damage of the house 2) take a long time on working 3) contract process with the bank. In resolving the problem, the company often get the constraint. The constraint causes the process of working is overdue and over the period of time from the company.

Keyword: complaint, satisfaction, service, insurance and after sales service


HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**KAJIAN PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN DAN
LAYANAN PURNA JUAL PADA PT. PALOMA CITRA INTERNASIONAL**

Surakarta, 19 Mei 2017

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing


Pram Suryanadi, SE., M.Si

NIP. 1974122420130201

42 250

Tugas Akhir dengan Judul :

KAJIAN PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN DAN LAYANAN PURNA JUAL PADA PT. PALOMA CITRA INTERNASIONAL

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma 3 Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Mei 2017

Tim Penguji Tugas Akhir

Penguji

Drs. Moh Amien Gunadi, M.P.

NIP.195610231986011001

Pembimbing

Pram Suryanadi, SE., M.Si

NIP. 1974122420130201

Mengetahui Ketua Program Studi
D3 Manajemen Pemasaran

Drs. Moh Amien Gunadi, M.P.

NIP.195610231986011001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta:

Nama : Via Anta
NIM. : F3214073
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Judul Tugas Akhir (TA) : Kajian Prosedur Penanganan Komplain
Pelanggan dan Layanan Purna Jual Pada
PT. Paloma Citra Internasional

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa tugas akhir yang saya buat ini adalah benar-
benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/ salinan
dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya
bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar
sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Surakarta, 19 Mei 2017

Mahasiswa



Via Anta

NIM. F3214073

MOTTO HIDUP

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al Insyirah: 7-8)

“Jangan mati-matian mengejar sesuatu yang tak bisa dibawa mati.”

(Emha Ainun Nadjib)

“Bersopanlah yang baik terhadap-Nya dan terhadap makhluk-Nya. Sedikitlah berbicara yang tidak berguna bagimu.”

(Syeikh Abdul Qadir Jailani)

”Dimanapun saya berada, saya akan selalu menjadi yang terbaik menurut versi saya dan memberikan yang terbaik yang bisa saya berikan.”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Bapak Joko Suranto dan Ibu Sutarsih tercinta, terimakasih selalu mendoakan yang terbaik untukku, motivasi, dan kesabaran dalam membimbingku selama ini.
2. Kakak Bayu Anta dan Adik Pramesti Tri Septianta yang selalu memberikan dorongan dalam proses penulisan Tugas Akhir.
3. Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran, yang menemani setiap langkah selama masa perkuliahan dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan harkat, martabat dan inayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas akhir ini dengan judul “KAJIAN PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN DAN LAYANAN PURNA JUAL PADA PT. PALOMA CITRA INTERNASIONAL“.

Tugas akhir ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penulisan Tugas akhir ini penulis banyak mengalami kesulitan, oleh karena itu penulis menyadari bahwa Tugas akhir tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, dan petunjuk dari beberapa pihak yang terkait demi tersusunnya Tugas akhir ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih atas bantuannya.

Kepada yang terhormat :

1. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Mohammad Amien Gunadi, M.P, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Pram Suryanadi, SE,. M.Si, selaku Pembimbing yang telah banyak membantu dan bersedia meluangkan waktu demi tersusunnya Tugas akhir ini.
4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang memberikan masukan serta saran kepada penulis selama penelitian Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Staff dan Direktur PT. Paloma Citra Internasional atas izin, pengarahan dan bimbingannya dalam melaksanakan magang.

6. Pihak–pihak eksternal perusahaan yang telah memberi banyak informasi tentang seluk beluk PT. Paloma Citra Internasional.
7. Bapak Joko Suranto dan Ibu Sutarsih, sebagai orang tua tersayang yang selalu ada dan selalu mendoakan serta memberikan dukungan moral serta moril.
8. Yunizar Ika Purnamaningtyas partner terbaik yang selalu memberikan semangat serta motivasi, bertukar pendapat, dan rival dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Teman–teman Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran angkatan 2014.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk penulisan tugas akhir ini.

Surakarta, 19 Mei 2017

Penulis
Via Anta

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN SURAT PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Kepuasan Pelanggan.....	12
B. Layanan Purna Jual.....	17

C. Keluhan Pelanggan	18
D. Komplain Pelanggan.....	19
E. Perilaku Komplain.....	22
F. Manajemen Komplain.....	23
G. Prinsip-Prinsip Manajemen Komplain	25
H. Dimensi Manajemen Komplain	27
I. Penanganan Keluhan.....	28
J. Pentingnya Penanganan Keluhan.....	36
K. Cara Menghadapi Keluhan.....	36
L. Tipe-Tipe Yang Mengajukan Komplain.....	38
M. Harapan Konsumen Atas Penanganan Keluhan.....	39
 BAB III. PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	42
B. Laporan Magang Kerja	47
C. Pembahasan.....	60
 BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kegiatan Magang Kerja.....	51
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Proses Pelayanan Pelanggan.....	19
Gambar 2.2 Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif.....	31
Gambar 3.1 Prosedur Penerimaan Komplain Pada PT. Paloma Citra Internasional.....	64
Gambar 3.2 Prosedur Penanganan Komplain Pada PT. Paloma Citra Internasional.....	67